

徴管	1	—	53
徴徴	1	—	118
官総	10	—	35
官企	2	—	139
官改	1	—	65
課総	2	—	19
課個	4	—	25
課資	6	—	35
課法	5	—	28
課酒	1	—	50
課消	1	—	29
査調	2	—	16
査察	1	—	45
令和7年6月25日			

各 国 税 局 長  
 沖縄国税事務所長 殿

国 税 庁 長 官  
 (官 印 省 略)

令和7事務年度における管理運営事務及び徴収事務の運営に当たり  
 特に留意すべき事項について（指示）

令和7事務年度における管理運営事務及び徴収事務の運営に当たっては、令和7  
 年6月19日付官総10－28ほか32課共同「令和7事務年度における事務運営に当たり  
 特に留意すべき各事務系統に共通する事項について」（指示）によるほか、特に別冊  
 の事項に留意されたい。

令和7事務年度における管理運営事務及び徴収事務の  
運営に当たり特に留意すべき事項について

## 目 次

I	管理運営事務及び徴収事務に共通する事項	1
1	厳正・的確な事務処理の確保	1
2	滞納の未然防止等への取組の推進	1
(1)	期限内納付に関する周知・広報の充実	1
(2)	振替納税等の利用勧奨	1
(3)	納期限前後における納付指導の実施	2
(4)	滞納整理における納付指導等	2
(5)	調査時等における賦課・徴収の連携の強化	2
(6)	源泉所得税の未納に対する賦課・徴収の連携・協調	2
3	小規模署における事務運営	2
(1)	徴収事務の集中化等	2
(2)	管理運営担当・徴収担当間の弾力的な事務運営	3
4	災害により被害を受けた納税者への対応	3
5	番号制度への対応	3
6	D X・B P Rの推進	3
II	管理運営事務に関する事項	3
1	基本的な考え方	3
2	管理運営部門の事務運営等	4
(1)	P D C Aサイクルに基づく事務運営の推進	4
(2)	効果的・効率的な事務運営	4
(3)	事務改善の推進	4
(4)	窓口事務の効率化	4
(5)	センター対象署の事務運営	5
(6)	課税部門との連携・協調	5
(7)	非常勤職員の事務習得等への取組	5
3	デジタル・トランスフォーメーション推進への取組	5
(1)	キャッシュレス納付の利用拡大	5
(2)	納税証明書のオンライン請求・受取の利用拡大	6
(3)	データ活用の推進	6
4	職員育成の取組	7
(1)	計画的な育成	7
(2)	研修の充実	7
(3)	再任用職員等の能力の活用	7
5	確定申告期等の対応	7
6	納税貯蓄組合との連携・協調	8
7	延納・物納事務への対応	8

8	訴訟事案への対応	8
9	国税局による事務指導等	8
Ⅲ	徴収事務に関する事項	8
1	基本的な考え方	9
(1)	滞納整理の基本方針	9
(2)	事務運営の基本方針	9
2	適正な滞納整理事務の推進	9
(1)	大口・悪質事案に対する厳正かつ毅然とした対応	9
(2)	処理困難事案に対する質的整理の実施	10
(3)	消費税事案の滞納残高圧縮に向けた確実な処理	10
(4)	猶予制度の的確な周知・広報及び適切な適用等	10
(5)	審理の適切な実施	10
(6)	公売事案の処理促進	11
(7)	国際徴収への取組	11
3	効果的・効率的な徴収事務運営	11
(1)	進行管理の充実	11
(2)	納税コールセンターの効果的な運用	12
(3)	データ活用の推進	12
(4)	G S S 及び K S K 2 の導入	12
4	職員育成の取組	12
(1)	研修の充実	12
(2)	若手等職員の指導育成の取組	12
(3)	再任用職員等の能力の活用	13
5	年金保険料の的確な徴収	13

## I 管理運営事務及び徴収事務に共通する事項

### 1 厳正・的確な事務処理の確保

管理運営事務及び徴収事務は、その事務処理が納税者の権利・義務に影響を及ぼすだけでなく、現金収納や還付金の支払いなどの公金の受払いに直接携わるという特性を有することから、職員一人一人が管理運営事務及び徴収事務の重要性を認識するとともに、各事務を実施する趣旨、目的及びその内容を正確に理解した上で、関係法令及び事務処理手順を遵守して厳正・的確な事務処理の確保に取り組み、国民の税務行政に対する信頼の維持に努める。

また、事務処理に当たっては、納税者情報、特にマイナンバー（個人番号）を含む個人情報を取り扱うことから、こうした情報の厳格な管理が必要であることを十分に認識し、事務処理手順の遵守を徹底する。

さらに、内部事務のセンター化の取組においても各種内部事務に係る厳正・的確な事務処理が確保されるよう、管理監査官による監査など各種監査を効果的に実施する。

### 2 滞納の未然防止等への取組の推進

滞納の未然防止・早期徴収については、国税組織全体として取り組む必要があることから、賦課・徴収の緊密な連携の維持・強化により、局署一体、挙署一体で、引き続き、各署の実情に応じた効果的・効率的な取組を積極的に実施する。

#### (1) 期限内納付に関する周知・広報の充実

期限内納付に関する周知・広報については、関係各課（部門）と連携・協調し、地方公共団体、税理士会、関係民間団体、業界団体等の協力を得て、各種広報媒体や説明会などあらゆる機会を活用して、効果的に実施する。

特に、税理士会及び税理士については、関与先納税者への納付指導についても実施を依頼する。

#### (2) 振替納税等の利用勧奨

振替納税やダイレクト納付を利用した予納の活用は、滞納の未然防止にも効果が認められることから、積極的な利用勧奨を実施する。

##### イ 振替納税

振替納税は、個人の納税者の期限内収納確保に大きく寄与するほか、キャッシュレス納付の利用拡大にも資するものであることから、関係部署と連携を図りながら、あらゆる機会を活用した利用勧奨や、確定申告期に向けて効果的な周知・広報に努めるとともに、確定申告会場においても、初めて納税申告となる者を中心に積極的な利用勧奨を実施する。

また、振替不能防止のため、引き続き、納税者への振替納付日の周知などの各種施策を的確に実施する。

##### ロ ダイレクト納付を利用した予納

ダイレクト納付を利用した予納は、一時に多額の納税資金を準備する負担が軽減されるほか、スマートフォンによる手続が可能であるなどの特長を踏まえ、滞納者や過去に滞納のあった納税者を優先するなど、効果的に利用勧奨を実施する。

### (3) 納期限前後における納付指導の実施

限られた事務量の下、滞納の未然防止を一層図っていくため、局署の実情に応じて実施方法を工夫しつつ、消費税を中心に、期限前納付指導及び督促前納付指導を効果的に組み合わせ、関係各課（部門）と連携し、納期限前後の納付指導を積極的に実施する。

なお、期限前納付指導については、庁において発送する期限内納付しょうよう文書と、集中電話催告センター室（以下「納税コールセンター」という。）を主体とした、徴収システムを活用した電話による納付指導等を効果的に組み合わせ実施する。

また、督促前納付指導については、関係各課（部門）と連携しつつ、納税コールセンターを主体として、徴収システムを活用し、可能な限り多くの事案について実施する。

### (4) 滞納整理における納付指導等

納付相談は、滞納者に対して納付指導を行う重要な機会であることから、現に滞納をしているものにとどまらず、新規課税見込額を織り込んだ納付計画の策定を指導するほか、新規課税見込額に係る納税資金の準備に当たっては、併有滞納の発生を防止し納付計画の確実な履行を確保する観点から、ダイレクト納付を利用した予納や消費税の任意の中間申告制度などの積極的な利用勧奨に努める。

### (5) 調査時等における賦課・徴収の連携の強化

調査（実地調査及び実地調査以外の調査等をいい、業務センター室において実施するものを含む。以下同じ。）によって賦課される国税に関しては、滞納の未然防止及び早期徴収のため、期限内納付のしょうようや予納の利用勧奨などについて、署課税部門及び局調査担当部門（以下、両部門を合わせて「賦課部門」という。）並びに業務センター室との連携・協調をより一層強化する。

特に、課税後に納付又は徴収確保が困難となるおそれのある納税者については、調査の段階から賦課部門と緊密に連携するほか、賦課部門における調査方針等に関する各種検討会等には、可能な限り積極的に参加し、各種情報の収集と共有に努める。

なお、滞納整理の過程において課税に結びつくと思えられる財産又は事実に関する情報を把握した場合には賦課部門へ確実に連絡する。

### (6) 源泉所得税の未納に対する賦課・徴収の連携・協調

源泉所得税の未納整理については、過年分大口納付遅延者のうち多くの者に滞納があることから、法人課税部門と徴収部門とが連携して、その促進を図る。

## 3 小規模署における事務運営

徴収部門として独立した部門が設置されない小規模署については、以下の事項に留意し、効果的・効率的な事務運営を行う。

### (1) 徴収事務の集中化等

小規模署における徴収事務については、内部事務のセンター化の実施状況や署の管理運営部門等の事務負担も考慮しつつ、近隣の徴収部門設置署等への滞納整理事務の集中化を実施するほか、専門的な事務又は画一的な事務の局あるいは広域運営中心署等への集中化や、広域運営の実施などによる支援を適切に実施する。また、小規模署における効率的な事務運営の実施の観点から、課税部門の調査官と徴収担当部門の徴収官の相互

の併任を活用して事務を補完し合うなど、課税部門との一層の連携を図る。

なお、滞納整理事務の集中化が困難な小規模署については、局徴収課が管理者及び徴収担当職員と緊密に連携しつつ必要な支援を行う。

## **(2) 管理運営担当・徴収担当間の弾力的な事務運営**

限られた人員で事務を円滑に遂行するため、職員の経験、事務の習得度合いに配慮しつつ、管理運営担当職員及び徴収担当職員が相互に協力して弾力的な事務運営を行う。

## **4 災害により被害を受けた納税者への対応**

災害により被害を受けた納税者からの納付相談に対しては、その置かれた状況等に十分配慮して慎重に対応するとともに、被災状況等を的確に把握した上で、法令等の規定に基づき適切に納税緩和制度を適用する。

なお、被災地域を管轄する局署のみならず、それ以外の局署においても、被災した納税者に適切に対応するとともに、被災地域を管轄する局署との連絡調整を確実に行う。

## **5 番号制度への対応**

社会保障・税番号制度については、引き続き、税務関係書類への番号記載の必要性やマイナンバー提供時の本人確認書類の提示等について周知・広報を実施するとともに、マイナンバーに係る本人確認措置、番号不記載者に対する記載指導を適切に実施する。

なお、滞納整理における、所在調査や資料情報の効率的な把握など、番号を活用した事務の高度化・効率化に努める。

## **6 DX・BPRの推進**

職場におけるリモートワーク環境や、GSS（ガバメントソリューションサービス）で提供されるアプリケーションを最大限活用するなどして、より一層、部内業務の在り方及び事務処理手順の見直し等による業務改革（DX・BPR）やテレワーク等の推進に取り組む。

# **II 管理運営事務に関する事項**

## **1 基本的な考え方**

管理運営部門は、全納税者を対象とした基礎データの処理や来署納税者への窓口対応を担うなど税務行政の根幹となる重要な事務に従事している。このため、職員は、経験を積み重ねていく中で税務行政に関する幅広い知識を身に付けるとともに、正確な事務処理と納税者の立場に立った丁寧かつ適切な応対を行う。

管理運営部門においては、部門内での共同処理を行いつつ、複数部門制署においては必要に応じて繁閑調整を行うという事務処理体制としていることから、職員が同じ目的意識の下、協力して事務に従事する。

なお、内部事務のセンター化により、管理運営事務は業務センター室、センター対象署及び非対象署に分かれて実施することから、引き続き、厳正・的確な事務処理が確保されるよう、各種監査の効果的な実施や、緊密な連携が図られる体制の構築などに努める。

また、令和8事務年度には、全税務署を対象とした内部事務のセンター化が実施されることから、センター対象署及び非対象署においても、引き続きそれぞれの署において実施する事務の確実性を担保しつつ効率的な事務処理体制が構築できるよう事務処理や事務運営のノウハウの蓄積及び継承に努める。

おって、署窓口事務においては納税者利便の向上と職員の事務負担軽減との両立が図られるよう効率化施策に積極的に取り組む。

## 2 管理運営部門の事務運営等

### (1) PDCAサイクルに基づく事務運営の推進

事務計画は、各事務に要する日々の事務量等を的確に把握した上で、自署における計画・実績についての客観的な分析・検討と、自署の事務処理体制などの実情を踏まえて策定することとし、その際、事務の繁閑に応じた投下事務量・人員の調整、職員の建設的な意見や局管理運営課の事務指導内容を反映させることに留意する。

なお、一定期間ごとに自署における事務運営の状況を検証し、問題点を把握した場合には、可能な限りその要因を特定した上で、要因に応じた改善策を事務計画に反映させる。

また、管理運営部門の事務運営においては、各事務に要する事務量の把握が重要であることから、日々の事務実績を的確に記録する。

(注) 令和7事務年度においては、KSK2・GSSの研修等の実施も踏まえた事務計画を策定する必要があることに留意する。

### (2) 効果的・効率的な事務運営

統括国税徴収官等は、共同処理を基本とした事務処理体制の下、事務の進捗状況や処理スケジュールなどを勘案した上で、事務負担が特定の職員に偏ることのないよう配慮しつつ、適切なマネジメントにより、効果的・効率的に事務運営を行う。

なお、事務処理を効率的に行う観点から、例えば申告書入力等、一定数が集約できる事務の一括処理や事務中断事由を完全に排除した集中処理体制の構築などの施策を積極的に取り入れる。

また、複数部門制署においては、一時に大量に発生する事務を円滑かつ効率的に処理できるよう部門間の繁閑調整を適切に実施する。

### (3) 事務改善の推進

統括国税徴収官等は、日々の事務処理を効率的に行う観点から、事務処理の見直し・簡素化を図るとともに、職員が自発的な工夫により事務の改善を図る環境を醸成し、職員からの事務改善に資する意見や他署の優れた取組等について、部門内で導入可否を検討するなどした上で、事務運営等に積極的に導入する。

### (4) 窓口事務の効率化

窓口事務の負担軽減の観点から、来署者に対し自宅等からオンライン手続が行えるよう納税者をデジタルコンテンツ等へ積極的に案内する。

また、事前予約がない税務相談（申告書等の作成を除く。）目的の来署者に対しては、相談内容に関わらず、電話相談センターへの直通電話への丁寧な案内や事前予約制の徹

底など、窓口事務の効率化につながる施策について積極的に取り組む。

#### **(5) センター対象署の事務運営**

センター対象署においては、将来の署総務課体制を具体的にイメージし、総務課との繁閑調整・相互支援体制の構築等を適切に実施するとともに、関係部署と緊密な連携の下、非常勤職員の弾力的な運用などにより、職員の事務負担に十分配慮した体制を構築する。

また、局管理運営課は、各署の規模や実情等を考慮の上、署職員への意識醸成をはじめ、研修内容の充実や事務実績の還元を含め一体運営に係る適切な体制を整備し、指導等を行っていくとともに、機動課及び関係課と連携の上、必要に応じた機動的支援を実施する。

#### **(6) 課税部門との連携・協調**

管理運営事務は、課税部門内部事務と密接に関連し、相互に影響を及ぼすことから、課税部門との定期的な協議の場を設け、連携・協調を十分に図る。

なお、相談事務については、課税部門との双方が対応すべき範囲について共通認識を醸成するほか、相談対応に必要な研修を整備する。

#### **(7) 非常勤職員の事務習得等への取組**

非常勤職員の事務処理知識や窓口事務の対応知識の習得状況を的確に把握した上で、必要に応じて実務指導（OJT）や研修等を実施することにより、計画的な事務の習得や事務処理知識等の向上などに取り組む。

また、統括国税徴収官等は、非常勤職員から事務処理知識等の向上に関する意見・要望等を聴取の上、必要に応じて研修等の充実を図る。

### **3 デジタル・トランスフォーメーション推進への取組**

経済社会の変化に柔軟に対応しつつ、国税庁の使命を的確に果たしていくため、管理運営事務においても、デジタルを活用した、国税に関する手続や業務の在り方の抜本的な見直し（税務行政のデジタル・トランスフォーメーション（DX））やBPRを推進し、更なる効率化・高度化を図っていく必要があることから、以下の事項について重点的に取り組む。

特に、キャッシュレス納付及び納税証明書のオンライン請求・受取の利用拡大は、税務行政のDXを推進していく上で重要であることから、「オンライン利用率引上げに係る基本計画」（令和6年10月21日改定）（以下「基本計画」という。）に基づき、一層の利用勧奨に取り組む。

なお、年末調整手続の電子化やマイナポータル連携等のマイナンバーカードの利活用施策、事業者の業務のデジタル化などを含む税務行政のDX関連施策については、幹部のトップセールスも含め、事務系統・税目横断的に組織全体で利用勧奨に取り組む必要がある。令和7年度は、マイナンバーカードと電子証明書の有効期限到来による更新が多数見込まれているため、利用勧奨の際など、あらゆる機会を通じて更新を促す周知を併せて行う。

#### **(1) キャッシュレス納付の利用拡大**

電子納税等のキャッシュレス納付の利用拡大は、納税者の利便性の向上と事務処理の

効率化につながるため、令和8年度までにキャッシュレス納付割合を5割とすることを目指し、基本計画に基づき、積極的にキャッシュレス納付の利用拡大（窓口納付の縮減）に取り組む。

取組に当たって、局管理運営課は年度別の計画値の見直しや目標達成に向けたアクションプランの策定を行い、事務系統横断的に関係各課（部門）の連携・協力の下、組織的かつ税目横断的に計画的な利用勧奨を行う。

特に、納付機会の多い源泉所得税については、オンライン利用率に係る目標値を新たに設定・公表した趣旨を踏まえ、重点的にキャッシュレス納付の利用拡大に取り組み、令和7年3月に開設した「源泉所得税のキャッシュレス納付体験コーナー」や各種データ等も活用しながら、納税者のニーズ等を踏まえ、効果的・効率的に利用勧奨を行う。

また、ダイレクト納付については、多くの税務会計ソフトが自動ダイレクトへの対応を開始したことも踏まえ、ダイレクト納付が利用可能となっている金融機関や税理士会、関係民間団体に対して、顧客や関与先納税者、会員への利用勧奨の要請を確実に行う。

キャッシュレス納付の利用拡大に当たっては、課題等の把握・共有、対応策の検討のため、関係民間団体、地方公共団体、税理士会、金融機関等の関係団体（ステークホルダー）と定期的に意見交換を行うなど、連携・協力体制の構築に努めるとともに、キャッシュレス納付の研修会や説明会を開催するなどフォローアップに取り組む。

加えて、国税組織が主体となるだけでなく、各ステークホルダーが主体的に行う利用勧奨の取組も効果的であると考えられることから、他の局署の有効な取組事例を積極的に紹介するなど、キャッシュレス納付の推進により各ステークホルダーが享受するメリットも意識しながら協力要請を行う。

おって、納税者等から納付書の交付依頼があった場合には、丁寧に対応するとともに、次回以降のキャッシュレス納付の利用勧奨を積極的に行う。

## **(2) 納税証明書のオンライン請求・受取の利用拡大**

納税証明書のオンライン請求・受取の利用拡大については、納税者の利便性の向上と事務処理の効率化等につながることから、基本計画に基づき、未利用者に対して積極的な周知・広報及び利用勧奨を行う。

また、税理士会、関係民間団体、金融機関、業種団体等に対しても積極的に周知・広報及び利用勧奨の要請を行う。

なお、来署者については、スマートフォンによるオンライン請求・受取を積極的に誘導し、利用体験をさせることで、次回以降、自宅等からのオンライン請求・受取を促す。

## **(3) データ活用の推進**

管理運営事務におけるデータ活用の取組を更に推進していくためには、システム整備とともに人材育成に取り組んでいく必要がある。

各局においては、「キャッシュレス納付の推進に向けた取組」を共通して取り組むテーマとし、取組データを効果的に活用するため、情報システム課とも連携してデータ活用による分析を進める。

なお、取組に係る効果検証を行い、取組結果を事務運営へ反映させることで、運営と分析を一体化した体制の構築に努めるとともに、「業務における活用」が行えるよう更な

るデータリテラシーの向上を図る。

また、庁局間においては、取組状況や取組に当たっての課題等を共有・解消することを目的として、積極的な情報共有を図る。

#### 4 職員育成の取組

管理運営事務は、納税者の権利義務に直結しており、厳正・的確な事務処理の確保が強く求められるとともに、DXやBPRの推進により、更なる効率化・高度化も図っていく必要がある。

そのため、管理運営事務の効率化に向けた不断の見直しを図りつつも、安定的かつ持続可能な体制を構築するためには、関係法令はもとより、事務処理の根幹や重要なプロセスに習熟した人材や、また、システム障害や災害等の緊急時に対応可能な人材の育成が重要であることから、以下の事項に取り組み、更なる業務遂行能力、質の向上を図る。

##### (1) 計画的な育成

管理運営事務に従事する職員の育成に当たっては、日々の事務処理を通じた実務指導（OJT）により、共同処理等に必要となる事務を中心に計画的に事務の習得を進める。

なお、実務指導（OJT）だけでは習得が困難な事務については、特定の者を指定した上で、継続的に従事させることなどにより確実に事務処理が習得できるよう配慮する。

また、中長期的に事務運営を安定的に行っていく観点から、各種事務のノウハウを確実に継承するとともに各種事務処理に習熟した職員の計画的な育成に取り組む。

特に、税法のみならず会計法令の知識が求められる徴収決定や還付金関連事務については、新設された債権管理精通者育成研修を有効に活用する。

##### (2) 研修の充実

管理運営部門の事務に習熟した職員等を育成する観点から、局主催研修等の充実を図り、職員の事務処理知識の向上に取り組む。

また、窓口における相談対応等をより円滑に実施するため、実務指導（OJT）や短時間の署内研修のほか、局主催研修等により、職員の対応能力の向上に努める。

##### (3) 再任用職員等の能力の活用

再任用職員及び60歳以降も常勤職員として勤務する職員については、習熟した事務の指導に従事させるなど、その豊富な知識・経験等が十分に発揮できるよう配慮する。

#### 5 確定申告期等の対応

確定申告期等の繁忙期に向けては、前年の事務処理状況の分析を的確に行い、関係部署と調整の上、早期に事務計画を策定し、適切な事務処理体制を構築する。

また、多くの職員が繁忙期における部門内の共同処理や部門間の繁閑調整に参加できるよう、管理運営部門全体の処理スケジュールの調整や繁忙期に向けた実務指導（OJT）の実施に努める。

なお、確定申告期においては的確な進行管理を行うとともに、関係部署と連携し、必要に応じ弾力的な人員・事務量の投入を行うなど、署全体として確定申告関係事務の円滑かつ効率的な処理に努める。

おって、事務の効率化に鑑み、キャッシュレス納付の利用拡大や e-Tax 利用の簡便化の周知・広報、地方税当局からの申告書等データ引継ぎの普及・拡大について、関係各課（部門）と連携し取り組む。

## 6 納税貯蓄組合との連携・協調

納税貯蓄組合は、納税意識の高揚を図ることなどを目的として期限内完納推進運動や租税教育などの事業活動を実施し、円滑な税務行政の運営に寄与している。

税務行政を取り巻く環境が厳しさを増す中、これらの事業活動が積極的に展開されるよう、各納税貯蓄組合の現状やニーズ等を的確に把握の上、関係部署と緊密に連携しつつ、地域の実情を踏まえ、引き続き、他団体との橋渡し役を担うなど連携・協調に努める。

なお、連携・協調に当たっては、局署幹部が各団体と意見交換を重ねるなど丁寧に進めることに留意する。

また、施策については、P D C A サイクルに基づき適切に分析・検証し、その結果を確実に翌事務年度に引き継ぐ。

## 7 延納・物納事務への対応

局集中化により実施している延納・物納及び納税猶予事務について、局担当者（管理運営課及び納税管理官）は署や業務センター室といった関係部署と緊密な連携・協調体制の下、事案の進行管理を徹底し、的確な事務処理に努める。このほか、中長期的な観点から安定的な事務処理が行われるよう、精通者の育成に取り組む。

また、物納許可限度額等の計算方法の見直し（令和 7 年度税制改正）についても、局署で適切に対応する。

## 8 訴訟事案への対応

訴訟事案に対しては、庁及び局関係課との緊密な連携により、必要な情報が共有される体制を整備するとともに、訴訟結果に応じ還付金を支払う必要が生じた場合に、あらかじめ支払額を計算するなど、署において支払手続が正確かつ迅速に処理されるよう、対応を主導する。

## 9 国税局による事務指導等

局管理運営課は、署管理運営部門における事務運営の状況や各種施策への取組状況等を的確に把握し、関係各課との連携・協力により、各署の課題を踏まえた事務指導を実施するとともに、必要に応じた機動的支援を行う。

また、各署の優れた取組や業務改善意見を積極的に把握し、当該取組等が他署の業務改善や効率化に活用されるよう情報提供及び指導を行うほか、事務処理手順の見直し等により効率化が見込まれる改善策について検討し、庁に対して積極的に提案する。

# Ⅲ 徴収事務に関する事項

## 1 基本的な考え方

### (1) 滞納整理の基本方針

滞納処分の執行は、滞納者の権利・利益に特に強い影響を及ぼすことから、滞納整理に当たっては、滞納者個々の実情に即しつつ、法令等に基づき適切に対応する。このため、滞納者との納付折衝の際には、納税についての誠実な意思の有無を確認するとともに、納付能力調査を中心として滞納者の実情等を十分把握した上で、処理方針を決定する。

なお、滞納者にとって特に重要と認められる財産の差押えを行う場合などには、原則として重要事案審議会を開催するなど、組織として、滞納者の生活の維持又は事業の継続に与える影響や事後の対応等を十分検討する。

### (2) 事務運営の基本方針

徴収事務の運営に当たっては、様々な環境の変化に適切に対応しつつ、持続的かつ着実に滞納の整理促進を図っていく必要がある。

このため、①各局の実情に応じた執行体制の最適化の推進、②ICT・データの活用や事務の合理化・効率化等による滞納整理事務量の確保、③局署の実情に応じた合理的な事務計画の策定と弾力的な事務の実施により、限られた事務量を有効に活用して効果的・効率的な事務運営を行う。

(注) 令和7事務年度においては、専科研修の2期合同実施やKSK2・GSSの研修等の実施も踏まえた事務計画を策定する必要があることに留意する。

GSS環境への移行及びKSK2の導入等を見据え、各局(所)の実情を踏まえつつ、デジタル技術等を活用した効率化策に、可能なものから速やかに着手し、順次取組を進めていく。

取組の評価に当たっては、局署の滞納の状況に応じた整理促進への取組状況や総体的な処理の進展状況、原告訴訟の提起に向けた取組状況、国際徴収への取組状況などの複合的要素を踏まえ多面的に評価する。

## 2 適正な滞納整理事務の推進

滞納整理を実施するに当たっては、以下の事項に留意し、適正な滞納整理事務を推進する。

### (1) 大口・悪質事案に対する厳正かつ毅然とした対応

大口・悪質事案については、適正な納税義務の履行を確保するため、厳正かつ毅然とした対応を行うほか、その滞納整理に当たっては、適時に財産調査を行い、差押え、公売等の滞納処分を厳正・的確に実施するとともに、必要に応じて、下記(2)により組織的な対応や法的手段の積極的な活用を図るなどして、整理促進を図る。また、滞納整理の過程において財産の隠蔽等の滞納処分免脱罪に該当する行為を把握した場合には、確実に告発を行う。

なお、累積・長期事案については、大口・悪質事案を多く含むと考えられることから、早期かつ的確に処理方針を見極めた上で、適時・適切な滞納処分を実施することなどにより、その整理促進を図る。

## (2) 処理困難事案に対する質的整理の実施

処理困難事案については、相当の事務量を投下又は高度な徴収技法を活用した質的整理を実施して計画的に整理促進を図り、必要に応じて次により処理するほか、局間支援も活用する。

### イ 組織的な対応

担当者だけでは処理の進展を図ることが困難な事案については、広域担当との連携、適時のプロジェクトチームの編成による滞納処分の実施など、組織的に対応する。

### ロ 法的手段の積極的な活用

詐害行為取消訴訟等の原告訴訟の提起や第二次納税義務の賦課等の納税義務の拡張などの法的手段の活用が必要な事案を的確に把握する。また、把握した事案については、国税訟務官等の主導的な関与の下、徴収方途に関する法的検討や補完調査を行うとともに、法務省関係部局とも連携を密にするなどして、法的手段を積極的に活用する。

## (3) 消費税事案の滞納残高圧縮に向けた確実な処理

消費税事案（消費税を含む滞納事案）については、納税コールセンター及び署において、新規発生時の早期着手を徹底するとともに、各局の滞納状況等に応じて、署から局特別整理部門への徴収の引継ぎを弾力的に実施することなどにより、滞納残高の圧縮に向けて、引き続き、局署を通じて確実な処理を行う。

## (4) 猶予制度の的確な周知・広報及び適切な適用等

### イ 的確な周知・広報及び適切な適用

猶予制度の概要や e-Tax による猶予申請手続等について、各種広報媒体等を活用するなどして、的確に周知・広報を実施する。

また、納税者から、一括納付が困難との相談を受けた場合は、納税者の置かれた状況等に配慮し、親切・丁寧に対応するとともに、納付能力調査を中心として納税者の実情等を十分に把握した上で、法令等に基づき猶予制度を適切に適用する。

なお、猶予制度により分割納付等をする納税者に対しては、納税者の利便性向上や事務処理の効率化の観点から、ダイレクト納付による分割納付等の積極的な利用勧奨に努める。

### ロ 確実な履行監視等

猶予制度を適用した事案については、適時・適切に履行状況の確認を行う。

なお、納付期限までに納付しない場合には、納税者の状況を十分に把握し、やむを得ない理由がない場合は、猶予を取り消し、財産の差押えを行うなど、厳正に対応する。

おって、やむを得ない理由がある場合には、必要に応じて、猶予期間の延長等を行うなど、適切に対応する。

## (5) 審理の適切な実施

滞納処分の適法性・妥当性を確保するため、国税訟務官等を含めた十分な審理体制の下、審理担当者等による事実認定、法令要件の充足性及び処分理由の適正性についての審理を的確に実施する。

なお、審理が形骸化することのないよう、必要な審理事務量を十分確保し、作成・収集した関係書類の確認を含め、実質的な審理を確実に実施する。

おって、処理困難事案等に対する組織的な処理方針の決定及び法的手段の積極的な活用のため、審理を担当する特別国税徴収官、審理専門官等と国税訟務官が連携して法的検討を行うなど、審理の充実を図る。

#### **(6) 公売事案の処理促進**

公売については、局署が連携して換価の適否の見極めや円滑な引継ぎを行うほか、換価執行制度の積極的な活用を図るなど、引き続き、効果的・効率的に公売事案の処理促進を図る。

また、適格請求書等保存方式における公売執行機関の適格請求書の交付等に適切に対応する。

#### **(7) 国際徴収への取組**

国際徴収事務に当たっては、局間支援の活用を推進するほか、国際的な滞納事案に適時・適切に対処するため、滞納整理の過程における情報収集だけでなく、租税条約等に基づく情報交換制度を積極的かつ効果的に活用して国外財産等の情報を的確に把握するとともに、租税条約等における徴収の共助の要件に該当する場合には、確実に共助要請を行う。

また、租税条約等の相手国等から共助要請があった場合は、我が国の国税に関する執行と同様に適切に対応する。

### **3 効果的・効率的な徴収事務運営**

徴収事務の運営に当たっては、限られた事務量を最大限に活用するため、次により効果的・効率的な事務運営を行う。また、局徴収課は、署の取組状況を定期的に把握し、適時・適切な指導を行うなど、マネジメントの充実を図る。

#### **(1) 進行管理の充実**

各徴収担当部署においては、徴収システムの各種機能を活用するほか、G S S環境への移行及びK S K 2の導入に伴い利用可能となる進行管理ツール等の活用を見据え、徴収システムや各種データ分析機能等を積極的に活用し、滞納整理の総体的進行管理及び滞納事案の個別的進行管理を適切に実施する。

##### **イ 総体的進行管理**

P D C Aサイクルによる適切な事務の進行管理を行うため、局署の滞納状況を把握・分析し、徴収システムから取得したデータを活用して、統計的手法により求められた事務量等に基づき、合理的な年間・月間事務計画を策定する。その上で、事案区分に応じた適切な事務量投下及び優先的に処理すべき事案の選定による効果的な滞納整理を実施し、その実施結果を適時・適切に評価して翌期に反映させる。

##### **ロ 個別的進行管理**

納付計画の履行状況など、滞納事案ごとの期日管理を担当者と管理者の双方から確実に行う。

なお、特に重要な事案については、局署幹部自らが進行管理を行う。

## (2) 納税コールセンターの効果的な運用

納税コールセンターにおいては、A I コールリストや各種データを活用するなど、事務の効率化により架電事務量を確保しつつ、早期かつ効果の高い電話催告及び文書催告を実施するとともに、期限前納付指導及び督促前納付指導を積極的かつ効果的に実施するほか、換価の猶予事案などの電話催告が中心となる事案について、署と緊密に連携しながら、納付の履行監視及び効果的な電話催告を確実に行う。

なお、署においては、納付不履行等により、納税コールセンターから返戻された事案について、早期に確実な接触を図り、的確に対応する。

## (3) データ活用の推進

徴収事務の効率化・高度化や事務運営の最適化に向けて、I C T 及びデータの活用を更に加速し、データに基づく事務運営や業務遂行の浸透・常態化に向けた取組を推進する。

なお、局においては、データ活用を主導的に推進して事務運営への実装を図るほか、研修等を通じて職員の業務におけるデータ活用及びデータリテラシーの向上を図る。

また、局間における情報共有や局内各事務系統の枠組みを越えた情報共有に積極的に取り組むとともに、効果的・効率的な取組の実施に向けた体制を整備する。

おって、署においては、業務におけるデータ活用の定着及びデータ活用等を通じたデータリテラシーの習得を図る。

## (4) G S S 及び K S K 2 の導入

G S S 及びそのアプリケーションの活用を積極的に検討し、業務の効率化を図る。

なお、G S S では既存のデータ活用施策に係る成果物のアプリケーションの稼働が一部制限される可能性があることから、各種システム及びツールの所掌部署は、個別に稼働検証を行い、結果によっては使用するアプリケーションを改修するなど、必要な対応を行う。

おって、K S K 2 の円滑な導入に向け、全職員が確実に職員研修を受講するほか、周知された K S K 2 導入後の事務処理手順等に関する情報を確認し、K S K 2 等に対する理解を深める。

# 4 職員育成の取組

## (1) 研修の充実

徴収事務に従事する職員の育成に当たっては、時宜を得た効果的・効率的な研修の実施に配慮する。

また、中長期的な観点から、審理事務、評価公売事務、国際徴収、滞納処分免脱罪の告発など、特に専門的知識を必要とする事務に従事する職員の計画的な育成に努める。

## (2) 若手等職員の指導育成の取組

経験の浅い職員（以下「若手等職員」という。）に対しては、徴収能力の段階的かつ着実な向上が図られるよう同行指導等の実務指導（O J T）を通じて、計画的・効果的な指導に配慮する。

なお、若手等職員の指導育成に当たっては、若手等職員が主体性を持って徴収事務に従事できるよう、署全体で指導育成体制を構築する。

おって、各若手等職員の知識や経験の習熟度を踏まえ、指導育成に偏りが生じないよう指導を行うとともに、公務員としての自覚や税務職員としての規範意識等が養成されるよう一人一人に寄り添った指導育成を行うなどの対策を講ずる。

### **(3) 再任用職員等の能力の活用**

再任用職員及び60歳以降も常勤職員として勤務する職員については、その有する豊富な知識・経験等が発揮できる環境づくり等に配意し、処理困難事案の整理促進、若手等職員への同行指導、専門的な事務や画一的な事務の集中処理など、これらの職員の能力等が事務運営に十分活用されるよう努める。

## **5 年金保険料の的確な徴収**

厚生労働大臣から委任される厚生年金保険料等や国民年金保険料の徴収事務について、委任制度が効果的に活用されるよう厚生労働省及び日本年金機構と緊密に連携するとともに、委任を受けた事案については、ノウハウと専門性を生かし、年金保険料の的確な徴収に努める。